



◆ **Réservations en direct : les hôteliers reprennent la main**

Selon l'étude publiée par Coach Omnium, il en ressort que les clients qui souhaitent réserver un hôtel contactent l'établissement après avoir consulté les plateformes. Les comportements d'achat de séjours touristiques ou professionnels des clientèles françaises et européennes ont été examinés.

Avant de choisir l'hôtel, les futurs clients regardent la situation géographique, le prix, l'e-réputation et le nombre d'étoiles. Viennent ensuite pour la majeure partie des voyageurs les notes et commentaires sur les plateformes de réservation (OTA).

D'après Coach Omnium les internautes consultent les OTA mais 58% d'entre eux finalisent leur réservation sur le site de l'établissement contre 30% en 2017.

Depuis la crise sanitaire, les réservations faites par téléphone dans l'établissement ont progressé surtout pour la clientèle plus âgée. Certains groupes hôteliers ont amélioré

leurs canaux de distribution et les campagnes de communication. A l'été 2022, il a été remarqué que la clientèle européenne privilégiait les OTA.

Les tarifs peuvent être différents entre les chaînes hôtelières et les plateformes car dans certains cas les commissions doivent être payées par le client.

Après le remaniement des outils de commercialisation, il est prévu de travailler la gestion de la relation client (CRM) pour rendre le séjour plus agréable et fidéliser la clientèle.

L'hôtellerie restauration N°3784

◆ **Hausse des coûts de l'énergie : quels recours envisager ?**

Fortement impacté par la crise sanitaire, le secteur des CHR doit faire face à la hausse des coûts de l'énergie.

Le gouvernement va aider les entreprises par deux mesures phares, les aides financières et un bouclier tarifaire pour limiter les prix de l'énergie.

Depuis le 19 novembre 2022, l'entreprise dont la facture de gaz ou d'électricité a augmenté de 50% sur 3 mois (en 2022 par rapport à 2021) et qui correspond à 3% du chiffre d'affaires réalisé sur 2022 peut bénéficier des aides.

Un dossier est à compléter via un guichet unique, le fichier de calcul de l'aide est remplissable sur le site des impôts. Le bouclier tarifaire est un système de limitation des prix imposés par voie réglementaire qui s'applique uniquement aux entreprises ayant souscrit un contrat d'énergie avec un tarif réglementé ou indexé sur le tarif réglementé.

Il est dédié aux entreprises de moins de 10 salariés dont le bilan est égal ou inférieur à 2 millions d'euros et dont le contrat d'électricité a une puissance inférieure ou égale à 36 KVA.

Les particuliers peuvent changer de fournisseurs à tout moment, contrairement aux professionnels qui sont tenus de respecter le contrat souscrit jusqu'à son expiration afin d'éviter des pénalités.

Il est préconisé de négocier avec le fournisseur ou de solliciter un médiateur de l'énergie.

Si les négociations n'aboutissent pas, un recours judiciaire est éventuellement possible en invoquant l'art.1195 du Code Civil qui « permet à un cocontractant de solliciter une révision de son contrat si des circonstances extérieures ont introduit un déséquilibre économique majeur » ou en demandant des délais de paiement des factures.

En dernier recours des procédures de conciliation ou de mandat ad hoc peuvent être envisagées.

◆ Titres-restaurant : le plafond relevé à 25 €

Pendant la crise sanitaire, suite à plusieurs décrets, le Gouvernement avait doublé le plafond du titre –restaurant à 38 € par jour et autorisé son utilisation le dimanche et les jours fériés.

Depuis le 1^{er} juillet 2022, c'était à nouveau le droit commun qui s'appliquait.

Suite au décret du 29 septembre 2022 enregistré au Journal Officiel du 30 septembre, le nouveau plafond est de 25 € par jour depuis le 1^{er} octobre.

L'utilisation du titre-restaurant est possible dans les restaurants, les hôtels-restaurants, propriétaires de débits de boissons assimilés, autres commerces assimilés et détaillants en fruits et légumes.

Ils ne sont pas utilisables les dimanches et jours fériés sauf décision contraire de l'employeur si l'employé travaille ces jours là (art R 3262-8). A partir du 18 août 2022, et jusqu'au 31 décembre 2023, leur utilisation est possible pour tous les produits alimentaires même ceux qui ne sont pas directement consommables sans cuisson ou préparation.

Le secrétaire-général du GNI Paris Ile de France, Monsieur Romain Vidal, estime que « le titre–restaurant est transformé en chèque alimentaire » du fait de l'élargissement de son utilisation (achat d'alcool, de nourriture pour animaux, alimentation infantile...).

La Commission Nationale des titres-restaurant (CNTR) travaille à fixer une liste de produits éligibles et la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) donnera son avis sur cette liste.

L'hôtellerie restauration N°3783

Observatoire économique

Suivi du chiffre d'affaires par secteur d'activité

4ème trimestre 2022

Géographie : Nationale




Activités	Nb Ent.	4ème trimestre 2022		Cumul depuis 1er janvier		Cumul mobile sur 12 mois		Nb Ent.	
		CA moyens en K€	Evol. / 2021	CA moyens en K€	Evol. / 2021	CA moyens en K€	Evolution sur 1 an	↗	↘
Bar - Hôtellerie - Restauration	1162	59	4.5 %	248	28.5 %	248	28.5 %	1051	111
Hôtel - Restaurant	127	87	1.0 %	397	26.4 %	397	26.4 %	116	11
Hôtellerie de plein air	14	58	3.2 %	455	6.0 %	455	6.0 %	8	6
Restauration	664	58	6.7 %	235	32.7 %	235	32.7 %	608	56
Café	357	51	2.4 %	213	24.1 %	213	24.1 %	319	38